



CPUC 簡介

加州在創立保護其居民和企業法規方面歷史悠久。1853 年，在加州還未鋪設一哩鐵軌之前，就通過了法律，規定每哩向乘客收費超過 20 美分便違法。1873 年，立法機構設立了「州運輸委員理事會」，享有鐵路管轄權。1911 年，選民修改憲法，設立「鐵路委員會」。

1912「公共事業法」把「鐵路委員會」的職權擴大到包括公共事業，1946 年改名為「加州公共事業委員會」。

其目的延續至今：管制本州私營公共事業和一些運輸公司的收費及服務，檢查公共事業設施及鐵路系統的安全。

加州公共事業委員會

消費者指南



加州公共事業委員會

California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue

San Francisco, CA 94102

www.cpuc.ca.gov

消費者查詢：

800-649-7570

加州公共事業委員會(CPUC)網站上的投訴表
，見 Quick Hits

一般資訊：

三藩市 415-703-2782

洛杉磯 213-576-7000

這本小冊子由 CPUC 消費者服務及資訊部編寫。欲索取多份或者其他消費者資訊刊物，請撥免費電話 866-849-8390 與公共顧問辦公室聯繫。

於 2005 年 9 月修訂

協助消費者電話號碼

公共事業問題/投訴：

800-649-7570, 線上投訴表格: www.cpuc.ca.gov

搬家公司/豪華轎車/接送車，核實執照：

800-877-8867

搬家公司投訴：

800-FON 4 PUC (800-366-4782)

豪華轎車或接送車投訴：

800-894-9444

公共顧問辦公室：

三藩市 415-703-2074

866-849-8390 (免費電話)

洛杉磯 213-576-7055

866-849-8391 (免費電話)

社區推廣宣傳人員：

洛杉磯 213-576-7058

聖地亞哥 619-525-4309

三藩市 415-703-2074

雙語服務 866-494-6186 (免費電話)

(如果英語以外的語言協助被拒絕)

一般資訊：

三藩市 415-703-2782

洛杉磯 213-576-7000

刊物

CPUC 在網站上免費提供各種描述和解釋
CPUC 活動和計劃的刊物，也可以撥電話向 CPUC
公共顧問辦公室免費索取：

415-703-2074 或者

866-849-8390 (免費電話)

CPUC 網站

CPUC 網站 – www.cpuc.ca.gov - 包含的資源
廣闊。包括：

- 消費者資訊中心，
- 委員會日程，
- 業務會議議程，
- 處室活動與報告，
- 法律文件，
- 新聞編輯室和
- 與許多其他網站的聯接。

這本小冊子簡要介紹 CPUC
及其為消費者提供的服務。

目錄

委員會由多人組成	1
CPUC的職能	1
消費者和社區方案	8
委員會如何授權.....	12
委員會如何採用政策和規則.....	12
刊物.....	15
CPUC 網站.....	15
協助消費者電話號碼.....	16

委員會由多人組成



委員會由五名委員組成，他們由州長任命，經過州參議院批准，任期六年。委員們的任期交錯，以便確保委員會總是有老委員。州長在委員中指定一名委員會主席，主席主持決策會議和其他正式會議，向成員分派個案，並且指導工作人員。五位委員集體作出政策和程序方面的所有最終決策。

工作人員包括行政法官，律師，技術和安全專家，消費者服務代表和調查人員。

委員會總部依法設在三藩市。它在洛杉磯和聖地亞哥有辦事處，可以遞交正式文件。

CPUC的職能

委員會管理 1,260 家電訊，電力，煤氣和供水公司以及 3,300 家運輸公司的收費和服務，運輸公司包括鐵路，公共汽車，豪華轎車，機場小巴，家庭用品搬運公司及海輪。

委員會檢查電力與通訊線，能源與供水設施，鐵路系統和移動屋區煤氣服務的安全標準。

在某些情況下，加州法律規定加州公共事業委員會在批准通訊線之前提供環境影響報告。

提議，全體五人委員會在業務會議中將決定授權哪項提議。

委員會的業務會議通常每個月舉行兩次，會議對民眾開放。每次會議開始時，還有一段時間供民眾提出意見。如果您希望在業務會議上發言，提早到會，向公共顧問報名。

在一些投訴案件中，會議主席做成決定后，如果當事人或委員會主席在決定發出後的 30 天內沒有提出審查決定的請求，那麼決定是終結的，不需要委員會表決。

如果當事人以法律錯誤為理由對委員會的決定提出重新聽證的書面請求，那麼該決定必須接受行政或司法審查。如果委員會拒絕此項請求，當事人可以向加州最高法院上訴。所有決定都可以向上訴法院上訴。

委員會還可以應修改請願的要求修改決定(該請願是基於“情形改變”，而非法律錯誤)。

CPUC的消費者服務

- **正式投訴** – 消費者權益擁護機構投訴某家公司做了不當的事，並且請求委員會解決，改正問題。消費者如果通過委員會消費者事務處不能解決糾紛，也可以提出正式投訴。
- **調查命令(OII)** – 委員會開始對某項事情進行調查的程序，例如調查一家公共事業公司的採購做法。
- **規則制定命令(OIR)** – 委員會開始制定或修訂規則或指南的程序，這些規則或指南影響一家公共事業公司或者一個行業的大部分，比如為電訊事業公司制定客戶服務規則。
- **規則制定請願** – 任何人提出的請願，請求委員會採用，修改或撤消適用一類客戶或活動的一項規則。

程序

正式程序涉及聽證會，但是，有時候通過審查各方提呈的文件就能決定問題，而不需要聽證。CPUC 規定，如果提出的請求對客戶有影響，那麼公共事業或運輸公司必須通知客戶。CPUC 還會在受影響的社區安排會議，聽取民眾的意見。

在所有正式程序中，至少指定一名委員和一名行政法官 (ALJ) 來指導案件的整個過程。一般而言，ALJ 主持聽證會，與指定的委員一起討論進展，準備和發出提議的決定。委員可以準備替代性

消費者事務組

公共顧問辦公室

推廣宣傳

雙語服務

搬家公司/豪華轎車/小巴公司投訴

鐵路和公共事業安全

如何提交投訴?



消費者事務組能夠協助和處理

您的電訊，能源和供水服務方面的投訴。



消費者有權利取得安全和可靠的公共事業服務，取得回答問題和解決爭議方面的協助。

如果您對於加州公共事業委員會管理的電話，電力，煤氣或者水費帳單或服務有投訴：

- 首先按照帳單上面的號碼打電話與提供服務公共事業公司代表討論問題。
- 如果不解決問題，您可以提出正式投訴，要求加州公共事業委員會的消費者事務工作人員對問題進行調查。

如果您提出投訴，我們需要知道：

- ✓ 您的姓名
- ✓ 白天可以與您聯繫的電話號碼
- ✓ 您的地址和服務的地址，如果兩者不同的話
- ✓ 收取服務費的電話號碼或帳號
- ✓ 提供服務公共事業公司名稱
- ✓ 對問題進行說明

與消費者事務組聯繫：

電話： 800-649-7570 (各種語言協助)
TTY: 415-703-2032 (英語或西班牙語)

電子通訊： 選用加州公共事業委員會網站上的投訴表
(見網頁右邊的“Quick Hits”)
www.cpuc.ca.gov

寫信： 加州公共事業委員會消費者事務組
CPUC Consumer Affairs
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

如果我們的消費者事務組工作人員沒有解決您的問題，您可以提出正式投訴。公共顧問辦公室會協助您提出正式投訴。

委員會如何授權

公共便利與必需品證書

在公共事業或者運輸公司開始營業或在工廠作出重大添加之前，一般要求獲取「公共便利與必需品證書」(CPCN)。

財產或股票之轉讓

公共事業公司必須在取得 CPUC 批准之後才能發行股票，債券或其他證券；出售，轉讓，出租或者抵押公共事業財產；尋求與其他公司合併，或者獲取對一家公共事業公司控制權時承擔責任。必須首先獲得委員會的授權，才能通過購買股票來控制公共事業公司。

委員會如何採用政策和規則

隨著新技術和新服務的不斷涌現，公共事業行業處於持續變化之中。這些變化常常影響消費者及其經濟，以至可能出現一些問題，這些問題只有委員會有權利處理。一般而言，委員會運用五種正式程序檢查問題：

- **申請** – 公共事業或運輸公司提出採取行動的請求，例如提高收費率。

為社區服務

- **學校、圖書館和其他機構** – 通過「加州電聯基金」，學校、圖書館和其他機構能夠在使用電腦上高速電訊線時享受優惠費率。向您本地的公共事業公司或者登錄 CPUC 網站查閱“Regulated Areas, Telecommunications (管制區域，電訊)”了解詳情。
- **撥款把電訊帶到沒有電訊的鄉村下地區** – 「鄉村電訊基礎設施撥款計劃」為目前沒有電話服務的低收入鄉村社區提供電訊基礎設施建設撥款。有關申請程序的詳細資料可以查閱 CPUC 網站中的“Regulated Areas, Telecommunications (管制區域，電訊)”。
- **您所在社區的鐵路安全** – 不幸的是，人們不停下來給火車或者鐵路運輸讓道，而導致喪生或嚴重受傷。教育是在社區提高人們認識的一個途徑。為了推進教育，CPUC 參加了全國性鐵路安全組織「救生運動」。如果您想要了解詳情，或者想在您的學校或社區安排講座，與我們的社區服務人員聯繫，或者登錄「救生運動」的網站：www.oli.org。

如何在聽證會上發表意見？

公共顧問辦公室負責和協助在加州各地舉行聽取消費者意見的聽證會。該辦公室協助個人向 CPUC 提出正式投訴，鼓勵和協助有興趣的團體和個人參與委員會的訴訟。該辦公室向委員及工作人員提議方便民眾參與，消除障礙的措施。

關於獲得**特別通融服務**，例如語言服務，或者在聽證會上安排口譯員等事宜，請與公共顧問辦公室聯繫。

公共顧問辦公室備有許多資訊，解釋有關消費者如何有效地參與訴訟及投訴指南，調解員收費指南，以及調解員收費決定，以供索取。

三藩市辦公室
public.advisor@cpuc.ca.gov
415-703-2074
866-849-8390 (免費電話)

洛杉磯辦公室
public.advisor.la@cpuc.ca.gov
213-576-7055
866-849-8391 (免費電話)

TTY – 以上兩個辦公室，英語和西班牙語：
415-703-5282
866-836-7825 (免費電話)



需要其它語言服務嗎？

雙語服務辦公室協助委員會為加州人提供雙語服務。如果您在要求使用英語以外的一種語言與委員會的人溝通時，您的要求被拒絕，您可以向該辦公室提出投訴。

打電話： 415-355-5589

866-494-6186 (免費電話)

想要我們參與社區活動嗎？

CPUC 推廣宣傳人員參與社區會議並且發表演講，介紹委員會的聽證程序和教育消費者。請打電話或寫信與他們聯繫：

- **Los Angeles** **213-576-7058**
320 West 4th Street, Suite 500
Los Angeles, CA 90013
- **San Diego** **619-525-4309**
1350 Front Street, Room 4000
San Diego, CA 92101
- **San Francisco** **415-703-2074**
505 Van Ness Avenue, Room. 2103
San Francisco, CA 94102

- **免費節能裝置** – 能源公司免費提供節能裝置和家用電器給家庭收入符合 **CARE** 限額的客戶和收入稍高的 **60** 歲以上的老人和殘障客戶。打電話給您的能源公司報名加入。

醫療基線補助

依靠維持生命的醫療器械的客戶，患有危害生命疾病的客戶以及免疫系統不健全的客戶能夠享受電和煤氣額外補助。

耳聾和殘障電訊服務

聽力，視力，行動，講話和感知殘障的客戶可以免費享受特殊電訊設備。使用 **TTY** (電傳打字機) 的客戶可以利用加州傳遞服務與使用基本電話的人交談。有關詳情：

上網： www.ddtp.org

電話： 800-867-4323 (語音)

800-867-4323 (TTY)

傳真： 510-302-1131

- **電和煤氣服務** – 這項方案名為「加州能源優惠費率」(CARE)。報名加入，享受電和煤氣服務八折的優惠。加入這項計劃的消費者還可豁免自從 2001 年的費率提升，包括太平洋氣電，南加州愛迪生和聖地亞哥氣電。
- **家庭用電優惠** – 家庭用電費率協助 (FERA) 方案提供優惠給家庭三個人口以上，而全家總收入比 CARE 收入限額稍高的家庭。
- **供水服務** – 目前，加州美國人供水公司向蒙特利地區的低收入客戶，南加州供水公司向第二區和第三區的低收入客戶提供優惠方案。

節能方案

- **回扣** – 能源公司向購買節能家用電器的客戶提供回扣。客戶除了享受一次性回扣，還通過使用節能家用電器享受持續節省。在您購買新家用電器之前，打電話給您的能源公司或者上網了解他們提供的回扣種類。

想要雇用搬家公司嗎？



委員會管理在加州境內搬運私人物品的搬家公司。

- 您在與搬家公司聯繫之前，先打電話給 CPUC，確定該公司信譽良好。
- 閱讀搬家公司提供的小冊子“家庭物品搬運者的重要信息”。
- 取得一份書面估價單。
- 如果您與搬家公司有無法解決的搬運問題，打電話聯繫 CPUC：

800-877-8867 – 核實執照

800-FON 4 PUC – 提出投訴



想要雇用豪華轎車或機場小巴嗎？

委員會管理出租豪華轎車和小巴公司，例如您雇用這種服務往返機場或者去參加一項特別活動。

- 您在與豪華轎車或接送車公司聯繫之前，打電話給 CPUC，確定該公司信譽良好。
- 如果您與該公司有無法解決的問題，打電話聯繫 CPUC：

800-877-8867 – 核實執照

800-894-9444 – 提出投訴

需要鐵路或公共事業安全的資訊嗎？

鐵路安全



委員會工作人員檢查鐵路和鐵路運輸作業，鐵軌和交叉口。如果您有任何安全方面的問題，請打電話與附近的辦公室聯繫。

	鐵路	鐵路捷運	鐵路交叉口
三藩市	415-703-1306	415-703-3206	415-703-2723
沙加緬度	916-327-3239	916-327-1416	916-324-7143
洛杉磯	213-576-7094	213-576-7086	213-576-7082

公共事業安全

如果您看到電線掉下或者聞到煤氣味，立即打電話給 **911** 和您當地的公共事業公司。您也可以撥下面的電話號碼向 **CPUC** 反映電線或電訊線，煤氣管道的安全或移動屋區丙烷氣服務的安全問題：

800-755-1447

消費者和社區方案

委員會為公共事業公司的消費者制定了許多消費者和社區方案，總結如下。公共事業公司或我們的網站



(www.cpuc.ca.gov, 在“消費者資訊中心”欄目下) 提供更多的詳細資訊，也可以向我們的消費者協助組索取。如果您認為自己合格加入，與您的公共事業公司聯繫。

低收入消費者的優惠方案

符合特定收入限額的消費者能夠享受本地電話服務，煤氣，電力和供水服務的優惠。收入限額每年改變，您去年不合格，也許今年合格。撥電話給您的公共事業公司或者流覽我們的網站，了解收入規定。

- **本地電話服務** – 這項方案名為「普濟電話服務」，簡稱 **ULTS**。報名加入，享受安裝費優惠和每個月月費優惠。